

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I	
						2020年度	2022年度		
①消費者の被害的集団回復のための民事訴訟の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の適用	消費者裁判手続特例法の政令・内閣府令／ガイドラインの公布等【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の適正な運用（特定適格消費者団体・適格消費者団体の設立促進・認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の適正な運用（特定適格消費者団体・適格消費者団体の設立促進・認定・監督）【消費者庁】	制度見直しについて必要な対応	適格消費者団体の認知度：2020年度30%（2015年1月16.0%） 消費者団体訴訟制度の認知度：2020年度40%（2015年1月28.6%）	適格消費者団体による差止請求訴訟件数（目標：年5件） 消費者裁判手続特例法に基づき事業者が現実に弁済した総額 特定適格消費者団体による共通義務確認訴訟件数（目標：年2件） 景品表示法に基づき納付を命じた課徴金の額及び認定した実施予定返金計画の件数			
	制度の周知・広報【消費者庁】	検討会の報告を踏まえた内閣府令の改正作業【消費者庁】	検討会の報告を踏まえた行政（独立行政法人国民生活センター）等の一部を改正する法律【消費者庁】	検討会の報告を踏まえた内閣府令の改正作業【消費者庁】	適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する支援に関する取組【消費者庁】	消費者裁判手続特例法や景品表示法の施行状況を踏まえた加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討【消費者庁】			

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
<p>①消費者の財産的被害的集団的回復のための民事の裁判手続に関する法律（消費者裁判手続特例法）の適用</p>	<p>(K P I の現状) ※2018年度（2018年12月末時点）</p> <p>(イ) 適格消費者団体の認知度：2017年度8.2%集計中（2016年度の特定適格消費者団体の認知度は6.36.7%）</p> <p>(ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度：2017年度13.9%集計中（平成28年度の消費者団体訴訟制度（被害回復制度）の認知度は8.2%）</p> <p>(ハ) 適格消費者団体による差止請求訴訟件数：9件事業者が現実に弁済した総額：0円</p> <p>(ニ) 特定適格消費者団体による共通義務確認訴訟件数：1件</p> <p>納付を命じた課徴金の額：3億9,163万円（平成28年度：4億8,507万円）</p> <p>認定した実施予定返金計画：1件（平成28年度：2件）</p> <p>※ K P I（ハ）については、消費者裁判手続特例法に基づく訴訟は2016年10月以降に生じた事案が対象になるところ、まだ訴訟提起がされていないため0円となっている。</p> <p>※ 景品表示法の執行状況（課徴金制度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納付を命じた課徴金の額：3億622万円（2017年度：3億9,153万円） ・認定した実施予定返金計画：0件（2017年度：1件） 							
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
②製造物責任法に関する裁判例の収集・分析 (K P I の現状) 訴訟情報の更新回数：3回 (2016年3月、2017年3月及び2018年3月に更新)	論点別に裁判例を抽出・整理・公表【消費者庁、関係省庁等】	裁判例の収録の拡充を図る【消費者庁、関係省庁等】							訴訟情報の更新回数 目標：毎年1回
	③消費者に関する法的トラブルの解決		<関係機関・団体との連携・協力関係の構築> ・消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等【法務省】						
		<民事法律扶助業務の周知> ・日本司法支援センターウェブサイト、パンフレットによる民事法律扶助業務の周知【法務省】							
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進									

(K P I の現状)
 (イ) ※平成292018年度 (2018年9月30日現在速報値)
 情報提供業務コールセンターへの問合せ件数：179,270339,344件 (2017平成28年度：339,344349,599件) (うち、多重債務問題を含む金銭の借入れ24,61747,300件 (2017平成28年度：47,30045,584件))、事故情報データベースへの登録件数：2●件 (平成282017年度：3-2件)
 (ロ) ※平成292018年度 (2018年9月30日現在速報値)
 民事法律扶助業務 (多重債務問題援助開始決定件数)：32,39964,015件 (2017平成28年度：64,01556,599件)、民事法律扶助業務 (多重債務問題法律相談援助件数)：59,335114,674件 (2017平成28年度：114,674101,647件)

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
④ 消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続（以下「FADR」という）の実施	国民生活センター紛争解決委員会による和解の仲介等の実施、その結果の概要の公表及び他の消費者紛争のADR機関との連携【消費者庁】 (K P I の現状) ※2018平成29年度(2018年9月末時点) 申請件数：83472件 (2017平成28年度：172467件) 手続終了件数：80464件 (2017平成28年度：164484件)								
⑤ 金融ADR制度の円滑な運営	指定紛争解決機関の監督等による金融ADR制度の円滑な実施【金融庁】 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化【金融庁】 (K P I の現状) ※2018平成29年度上半期 (P) 苦情処理手続の処理件数：4,0953,646件 (2017平成28年度：7,2348,283件) 紛争解決手続の処理件数：639593件 (2017平成28年度：1,0914,267件)								
⑥ 商品先物ADR制度の円滑な運営	紛争の迅速な解決及び制度の周知【経済産業省、農林水産省】 (K P I の現状) ※平成292018年度 苦情処理手続：4件 (平成282017年度：67件) 紛争解決手続：86件 (平成282017年度：811件)								
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	国民生活センターにおけるADRの実施状況								
	指定紛争解決機関の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況 (処理件数)								
	商品先物取引協会の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況 (処理件数)								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
⑦ 住宅トラブルに関する紛争処理ADRの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅のADRの実施 ・建設工事の請負契約に関するADRの実施【国土交通省】 									(イ) ADR及び相談の実施状況 (ロ) 研修会の実施状況 札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で開催
	<ul style="list-style-type: none"> ・リフォームトラブルを含む相談の受付 ・基礎ぐい工事問題に関する相談の受付【国土交通省】 民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を通じた関係者間の情報共有【国土交通省】 民法改正（債権法部分）に関する周知【国土交通省】									
⑧ 犯罪利用等に係る資金による被害回復の資金に関する法律（以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づく被害者への救済支援等	(K P I の現状) (イ) 住宅紛争審査会では対象となる新築住宅に関するADRを、建設工事紛争審査会では建設工事の請負契約に関するADRを受付中。また、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、リフォームに関する相談を受付中。 (ロ) 札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で7回（東京2回）開催。									被害者への返金の状況
	振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進【金融庁、財務省】									
(K P I の現状) ※2017年度末までの累計被害者への返金額：146億円（2016年度末までの累計：134億円）										

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
⑨ 「多重債務問題改善プログラム」(平成19年4月20日多重債務者対策本部決定)の実施	<多重債務問題改善プログラムの実施> ・多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会の開催 【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】 ※関係省庁が十分連携の上、国、地方公共団体及び関係団体が一体となって以下の施策を推進する。							(イ) 貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数 (ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数・内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】 ・借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】 ・多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】 ・ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】 							
⑩ 自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年11月1日平成29年12月未時点) (イ) 貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数：未集計8.5万人 (2017平成28年度：8.69万人) (ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数(平成30年3月31日時点)：12,72824,452件 (2017平成28年度：26,33626,055件)							自殺死亡率 (人口10万人当たりの自殺者数) 平成372026年13.0人 (2017平成28年16.48人)
	自殺対策基本法及び自殺総合対策大綱に基づき、相談窓口の充実等、総合的な自殺対策の強化【厚生労働省】 ※現在の自殺総合対策大綱(平成29年7月閣議決定)は、おおむね5年を目途に見直すこととしてされており、平成34年夏頃に見直しを予定している。							
(K P I の現状) ※2017平成28年 自殺死亡率(人口10万人当たりの自殺者数)：16.48 (2016前年：16.88-5)								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	[参考]		K P I
						2020年度	2022年度	
①ギャンブル等依存症対策の強化								(イ) 消費生活相談窓口の設置状況 (ロ) ギャンブル等に関する消費生活相談件数
	(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	「ギャンブル等依存症対策の強化について」ギャンブル等依存症対策基本法等を踏まえた関係省庁府省等との連携の下での取組の推進【消費者庁】	消費者向けの注意喚起・普及啓発資料の作成と、注意喚起等の実施【消費者庁】 資料作成 注意喚起等の実施 更新後の資料による注意喚起等の実施 更新後の資料による注意喚起等の実施 青少年向け啓発用資料の作成と、それを用いた周知啓発の実施	関係機関との連携方法などを整理した対応マニュアルの策定、運用【消費者庁】 マニュアル策定 対応マニュアルの運用 マニュアルの内容更新 更新後のマニュアルの運用	消費生活相談員等を対象とした研修の実施【消費者庁】 消費生活相談員等を対象とした研修の実施【消費者庁】 地方公共団体に対する地域における自主的な取組の推進の依頼【消費者庁】 地方公共団体における注意喚起・普及啓発の支援【消費者庁】 啓発用資料のサンプルの作成 地方公共団体における啓発の実施の要請 研修の機会等を活用した先行的事例の周知・共有			
								(K P I の現状) ※平成29年度 (2018年11月1日時点) (イ) 消費生活相談窓口の設置状況 (平成29年度4月1日時点) 全ての地方公共団体に設置 (うち、消費生活センターは8,295か所 (2017平成28年4月1日時点 830,799か所)) 消費生活相談員：3,432,388人 (2017平成28年4月1日時点 3,434,393人) (ロ) ギャンブル等に関する消費生活相談件数：286,510件 (2017平成28年度：53,577件) (※「ギャンブル」及び「多重債務」をキーワードとして設定し、検索)

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
⑫生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進、就労準備支援、家計相談支援等の推進【厚生労働省】							
	第2のセーフティネットとしての生活困窮者自立支援制度の在り方について、関係審議会等において検討【厚生労働省】		関係審議会等における検討の結果に基づいて、第196回平成30年通常国会に所要の法案を提出、成立【厚生労働省】		就労準備支援事業、家計改善支援事業の全国的実施の促進【厚生労働省】			
(K P I の現状) ※2018年度 (イ) については2017年度 (イ) 自立相談支援事業における生活困窮者の年間新規相談件数：229,685件 (2016年度)→：222,426件 (ロ) 任意の法定事業の実施率 ・就労準備支援事業：48%、家計改善支援事業：45%、一時生活支援事業：31%、子どもの学習支援事業：59% ((2017年度))→：就労準備支援事業：43.44%、家計相談支援事業：40%、一時生活支援事業：29.28%、子どもの学習支援事業：56%								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
<p>⑬成年年齢を見据えた関係府会議の開催</p>				<p>成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府会議を開催し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】</p> <p>アクションプログラムに基づき、若年者への実践的な消費者教育の実施を推進【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】</p> <p>若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行う取組を推進（事業者の自主的な取組状況の把握及びその公表を含む。）【金融庁、経済産業省】</p> <p>成年年齢引下げに関連して生ずる様々な影響を把握するため、国民への浸透度等の調査を行い、その結果を活用して、効果的な広報・周知の媒体や方法につき検討するとともに、消費者教育をはじめとした環境整備の施策にいかす。【法務省、関係府省庁】</p>			<p>成年年齢引下げの国民への浸透の状況</p>	
	<p>(K P I の現状) 今後、把握していくものであるため、現状では、記述が不可能である。</p>							

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

① 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の適正な運用

消費者裁判手続特例法について、制度の周知・広報と併せて、制度の担い手となる特定適格消費者団体及び同団体の前提となる適格消費者団体の設立促進並びに適正な認定及び監督を行う。

また、「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」（平成29年法律第43号）の国会審議を踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する情報提供の在り方の検討など、これらの団体に対する支援に取り組むとともに、これらの団体を支援する民間基金の周知・広報について取り組む。

さらに、消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、同法の施行状況を踏まえ制度の見直しについて適切に対応するとともに、同法及び景品表示法の施行状況を踏まえ加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

政令・内閣府令・ガイドラインを2015年11月14日に公布・公表するとともに、2016年10月1日の施行に向けた制度の周知・広報を実施した。

消費者裁判手続特例法附則第4条の趣旨を踏まえ、被害回復関係業務等の適正な遂行に必要な資金の確保等、適格消費者団体に対する支援の在り方について検討を行うため、「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」を2015年10月から開催し、2016年6月に取りまとめられた検討会の報告書を踏まえて、所要の検討を行い、2016年9月に必要な内閣府令の改正作業を行った。また、~~特定適格消費者団体による仮差押えを国民生活センターがバックアップする仕組みを整備するため第193回国会で「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律案」（平成29年3月3日閣議決定）が成立し、平成29年10月1日に施行された。~~

~~同年9月には、同法の施行準備として、また、適格消費者団体等が寄附を受けやすくするため、必要な内閣府令等の改正等の作業を行った。~~

消費者の財産の散逸を防ごうとする特定適格消費者団体の取組を支援するため、2017年に「独立行政法人国民生活センター法」を改正し、同センターが特定適格消費者団体に代わって仮差押えに必要な担保を立てることができるようにした。さらに、同法改正時の附帯決議を踏まえ、適格消費者団体等に対するクラウドファンディングなどによる寄附を容易にするため、2017年9月に必要な内閣府令等の改正等の作業を行った。また、適格消費者団体及び特定適格消費者団体の活動に資する被害情報の提供として、事業者に関する消費生活相談情報（PIO-NET情報）の提供において、急増指標の提供を2016年9月から開始した。

さらに、「地方消費者行政強化交付金」の「強化事業」を活用し、3つの適格消費者団体等の設立に向けた取組を支援したほか、2018年度から新たに開始した消費者被害情報を法的な見地から体系化すること等を目的とした消費者庁の被害実態調査業務を2018年は5つの適格消費者団体が実施している。【消費者庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

制度の周知・広報を引き続き実施する。また、消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、同法の施行状況等を踏まえ、制度の見直しの検討を行う加える。【消費者庁】

② 製造物責任法に関する裁判例の収集・分析

製造物責任法に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表するとともに、製造物に起因する事故の被害救済に関する取組を推進する。
【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、2016年3月、2017年3月及び2018年3月に消費者庁ウェブサイトの訴訟情報を更新した。また、2017年3月に製造物責任法に関する裁判例を論点別に公表した。そのほか、2018年9月に同法に関する逐条解説を消費者庁のウェブサイトにおいて公表した。
【消費者庁、関係省庁等】

③ 消費者に関する法的トラブルの解決

(※SDGs関連)

日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。【法務省】

- 1) 多重債務問題等法的トラブルを抱えた方に対し、問合せ内容に応じた最適な法律制度の情報や、相談窓口に関する情報を無料で提供する情報提供業務を実施する。
- 2) 多重債務問題を抱えた経済的に余裕のない方を対象に、弁護士及び司法書士による無料法律相談や、訴訟代理費用等の立替えを行う民事法律扶助による援助を行う。

<2015年度～2018年度の実績>

平成29年度の2018年度における9月30日までの実績（速報値）は、情報提供業務に関しては、コールセンターへの問合せ件数が179,270は339,344件（2015年度：318,520件、2016年度：349,599件、2017年度：339,344件）、~~（うち多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せが24,61747,300件（2015年度：41,067件、2016年度：45,584件、2017年度：47,300件））~~であった。また、民事法律扶助業務に関しては、多重債務問題に係る法律相談援助件数が59,335件援助開始決定件数は64,015件（平成27年度：55,117件、平成28年度：56,599件）、多重債務問題法律相談援助件数は114,674件（2015年度：97,949件、2016年度：101,647件、2017年度：114,674件）、代理援助・書類作成援助件数が32,399件（2015年度：55,117件、2016年度：56,599件、2017年度：64,015件）であった。【法務省】

④ 消費者紛争に関するADRの実施

国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争についてADR（裁判外

紛争解決手続)を実施する地方公共団体及び民間ADR機関との連携を図る。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018平成29年度(9月末時点)は、80464件の和解の仲介手続が終了し、このうち50114件について和解が成立した。手続が終了した71461件の結果概要を公表した。また、2018平成29年度新たに消費者等から83172件の和解仲介等手続の申請を受け付けた(2015年度：和解仲介手続終了：158件、和解成立：94件、結果概要公表：123件、申請：155件、2016年度：和解仲介手続終了：181件、和解成立：103件、結果概要公表：148件、申請：167件、2017年度：和解仲介手続終了：164件、和解成立：114件、結果概要公表：161件、申請：172件)。なお、ADR制度の普及啓発を図るため、各地の消費生活センター等の行政職員及び相談員向けにADR研修会を開催するとともに、地方公共団体及び他のADR機関と意見交換を実施している。【消費者庁】

⑤ 金融ADR制度の円滑な運営

金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関等の連携の強化を図る。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

平成292018年度は、金融トラブル連絡調整協議会を2回開催した(2015年度、2016年度及び平成282017年度：各2回)。

2018平成29年度上半期の苦情処理手続の処理件数は4,0953,646件(2015年度：8,5018,080件、2016年度：8,283件、2017年度：7,234件)、紛争解決手続の処理件数は639593件(2015年度：1,1481,036件、2016年度：1,267件、2017年度：1,091件)であった。【金融庁】

⑥ 商品先物ADR制度の円滑な運営

商品先物取引法に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、標準処理期間の短縮(6か月から4か月)や事業者に対する関係資料の提出義務付けなどの委託者保護に係る取組を踏まえ、引き続き、紛争の迅速な解決を図るとともに、新規顧客などに対する商品先物分野における裁判外紛争解決制度の周知などを行うことにより、当該制度の円滑な実施を図る。【経済産業省、農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

商品先物取引法に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、紛争仲介手続の標準処理期間の短縮(6か月から4か月)が確実に実施され、全ての新規顧客に対して当該制度の周知が徹底されるよう、同協会への指導・監督を行うとともに、紛争仲介を含めた苦情・相談を同協会へ連絡するようパンフレットを作成し、各消費生活センター等へ送付するなどの周知を行った。【経済産業省、農林水産省】

⑦ 住宅トラブルに関するADRの実施

住宅品確法及び住宅瑕疵担保履行法に基づき、住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅について、ADRを実施する。その他、基礎ぐい工事問題・リフォームトラブルに関しても電話相談及び専門家相談を受け付ける。

また、建設業法に基づく建設工事紛争審査会においても、建設工事の請負契約に関する紛争のADRを引き続き実施する。

さらに、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を実施し、関係者間において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」、相談内容や紛争処理事例等の情報共有を図る。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

住宅紛争審査会においてADRを実施している。また、建設工事の請負契約については、全国48の建設工事紛争審査会（国土交通省及び各都道府県）においてADRを実施している。その他、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて基礎ぐい工事問題・リフォームに関する電話相談及び専門家相談の受付を実施している。

2018年1月から同年3月にかけて札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で7回（東京都2回）研修会を開催した（2015年度8回開催。2016年度7回開催。）。【国土交通省】

⑧ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配当金の支払等に関する法律（振り込め詐欺救済法）に基づく被害者への返金については、引き続き、返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促す。【金融庁、財務省】

<2015年度～2018年度の実績>

振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金制度等について引き続き金融庁ウェブサイトに掲載を行ったほか、政府広報TV番組（2016年9月）や政府広報ラジオ番組（2018年11月）等により、広く一般国民に向けて周知を行った。また、業界団体を通じて、被害が疑われる者に対して金融機関から積極的に連絡する等の取組を促した。【金融庁】

⑨ 「多重債務問題改善プログラム」~~（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）~~の実施

多重債務問題の解決のために、次の1）から4）までの取組を柱とする「多重債務問題改善プログラム」~~（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）~~を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会を開催してフォローアップを行う。【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】

- 1) 丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 2) 借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】
- 3) 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 4) ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

有識者と関係省庁から構成される「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を毎年2回開催するとともに、多重債務者相談強化キャンペーンを毎年9月1日から12月31日までの期間で実施しており、2018平成29年の「多重債務者相談キャンペーン2018.7」において、各都道府県における消費者及び事業者向けの無料相談会等の開催、ヤミ金融の利用防止等に係る周知・広報を実施した。また、「ギャンブル等依存症対策の強化について」（平成29年8月29日ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議決定）及びギャンブル等依存症対策基本法等を踏まえ、多重債務相談窓口と「精神保健福祉センター」等のギャンブル等依存症対策の専門機関との連携を図った。【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】

警察庁では、2015年から2018平成29年までの生活安全警察の運営重点として、「広域にわたるヤミ金融事犯の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、ヤミ金融事犯の徹底した取締りのほか、金融機関に対する口座凍結の要請、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等の推進を指示している。【警察庁】

各都道府県社会福祉協議会において、生活福祉資金貸付制度を実施している。【厚生労働省】

⑩ 自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化

自殺対策基本法（平成18年10月施行、平成28年4月改正法施行）及び自殺総合対策大綱（平成29年7月閣議決定）に基づき、自殺対策を総合的に推進する。【厚生労働省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は、自殺対策白書を作成するとともに（6月）、全国自殺対策主管課長等会議（9月）、自殺対策官民連携協働会議（9月）、自殺対策官民連携協働ブロック会議（11月）を開催した。さらに、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、自殺対策強化月間（3月）、地域自殺対策緊急強化事業を実施した。【内閣府】

2016年度は、自殺対策白書を作成するとともに（5月）、全国自殺対策主管課長等会議（6月、2月）、自殺総合対策会議（9月）、新たな自殺総合対策大綱の在り方に関する検討会（12月～3月）を開催した。さらに、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、自殺対策強化月間（3月）、地域自殺対策強化事業及び自殺防止対策事業を実施した。

2017年度は、自殺対策白書を作成するとともに（5月）、全国自殺対策主管課長等会議（6月）、自殺総合対策会議（7月）、新たな自殺総合対策大綱のあり方に関する検討会（4月）を開催した。

さらに、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、自殺対策強化月間（3月）、地域自殺対策強化事業及び自殺防止対策事業を実施した。

2018年度は、自殺対策白書を作成するとともに（6月）、自殺予防週間（9月10日から16日まで）を実施した。【厚生労働省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

現行の自殺総合対策大綱（平成29年7月閣議決定）は、おおむね5年を目途に見直すこととされており、平成34年夏頃に見直しを予定している。【厚生労働省】

⑪ ギャンブル等依存症対策の強化

ギャンブル等依存症患者への対策を抜本的に強化するために、「ギャンブル等依存症対策の強化について」（平成29年8月29日ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議決定）第196回国会で成立したギャンブル等依存症対策基本法（平成30年10月施行）等を踏まえ、関係省庁等府省等との連携の下で次の1）から4）までの取組を推進する。

- 1）消費者向けの注意喚起、普及啓発の実施【消費者庁】
- 2）関係機関との連携方法などを整理した対応マニュアルの策定【消費者庁】
- 3）消費生活相談員等を対象とした研修の実施【消費者庁】
- 4）地方公共団体に対する地域における自主的な取組の推進の依頼【消費者庁】

<2017年度～2018年度の実績>

2017年度は、10月に、都道府県・指定都市の消費生活相談課宛てに、2017年8月にギャンブル等依存症関係閣僚会議で決定された「ギャンブル等依存症対策の強化について」を周知し、各地域における自主的な取組の推進を依頼した。また、3月に、消費者庁において、金融庁、厚生労働省を始めとする9省庁等関係府省の協力を得て、消費者向けの注意喚起・普及啓発用資料の作成を取りまとめ作成し、公表したほか、金融庁と共同で、多重債務相談窓口等におけるギャンブル等依存症に関する相談拠点との具体的な連携方法や相談実施方法等を整理した対応マニュアルを策定した。

2018年度は、「消費者行政ブロック会議」において、ギャンブル等依存症対策基本法の概要等を説明するとともに、都道府県にギャンブル等依存症対策推進計画策定の努力義務が課されていることも踏まえ、普及啓発や相談支援に適切に対応するよう要請した。11月に、ギャンブル等依存症対策基本法案が可決された際に付された附帯決議等を踏まえ、ギャンブル等依存症対策推進本部の関係省庁等の協力を得て、青少年向けの啓発用資料を取りまとめ、公表し、また、2月に、地方公共団体における啓発活動を支援する一環として、関係省庁等と連携して、啓発用資料のサンプルを作成し、公表した。★月に、2018年3月に作成した消費者向けの注意喚起・普及啓発用資料及び多重債務相談窓口等における対応マニュアルについて、ギャンブル等依存症対策基本法の施行を踏まえた内容の更新等を行った。【P】【消費者庁】

消費者庁からの要請した結果により、国民生活センターにおいて、消費生活相談員等を対象とした研修がを2018年度に5回（2017年度：4回）実施され、その中で、多重債務相談窓口等における対応マニュアル等の理解の浸透を図った【P】。【消費者庁】

~~平成29年10月11日付けで、都道府県・政令指定都市の消費生活相談課宛てに、「ギャンブル等依存症対策の強化について」を周知し、各地域における自主的な取組の推進を依頼した。【消費者庁】~~

⑫ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進

生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）に基づき、生活困窮者を自立相談支援事業に着実につなげるとともに、就労準備支援事業、家計改善相談支援事業等の推進により、生活困窮者に対する包括的な支援を推進する。【厚生労働省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年4月の生活困窮者自立支援法の施行以降、都道府県等における事業の実施体制の整備の支援や事業の従事者に対する研修等により、都道府県等における制度の定着を図るとともに、任意事業の実施促進を図ってきた。

法施行3年後の見直しの規定に基づき、2017年5月から、社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会において、生活困窮者自立支援制度の見直しに関する議論が行われ、同年12月、その見直しに関する報告書が取りまとめられた。その報告書の内容も踏まえ、第196回平成30年通常国会に所要の法案を提出し、2018年6月に生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成30年法律第44号）が成立したしたほか、~~制度の見直しに関する必要な措置を進めていくこととしている。~~

改正生活困窮者自立支援法に基づき、地方公共団体の関係部局における自立相談支援事業等の利用勧奨を努力義務とするとともに、就労準備支援事業と家計改善支援事業の実施を努力義務とし、両事業が効果的かつ効率的に行われている場合には家計改善支援事業の補助率を引き上げること等により、包括的な支援体制の強化を着実に進めていくこととしている。特に、就労準備支援事業と家計改善支援事業については、2022年4月を目途に完全実施を目指すこととしており、両事業の実施を推進するため、2018年度においては、ニュースレター等を活用した先進事例の情報提供や、厚生労働省から地方公共団体に職員を派遣し、両事業の実施の必要性の説明や意見交換等を行った。

【厚生労働省】

⑬ 成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催

今後の民法の成年年齢引下げを見据え、そのための環境整備に関し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進するため、成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議を開催する。【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】

若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行う取組を推進する（事業者の自主的な取組状況の把握及びその公表を含む。）。【金融庁、経済産業省】

成年年齢引下げに関連して生ずる様々な影響を把握するため、国民への浸透度等の調査を行い、その結果を活用して、効果的な広報・周知の媒体や方法につき検討するとともに、消費者教育をはじめとした環境整備の施策に活かす。【法務省、関係府省庁】

<2017年度～2018年度の実績>

平成29年度中から開催に向けた準備を行い、平成30年4月16日に、第1回会議を開催した。2017年度中から開催に向けた準備を行い、2018年4月に第1回会議を、同年9月に第2回会議を開催した。

また、2018年度は、成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議の下に設置された幹事会を開催して、有識者からのヒアリング及び意見交換を実施するなどした（第1回幹事会は2018年11月に開催し、消費者関係施策をテーマとした。）。【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
① 青少年が安心してインターネットを利用できる環境の整備	「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	基本的計画に基づく、青少年のインターネット利用環境整備のための施策の総合的かつ効果的な推進【内閣府、関係省庁等】					「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるための施策に関する基本的な計画」に基づく実施状況
			「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	基本的計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策の総合的かつ効果的な推進【内閣府、関係省庁等】				
② 個人情報保護法の周知、個人情報保護法改正前 ※2016年以降は、「③パーソナルデータの活用に関する制度改正」において実施	説明会の開催、広報資料の作成等による周知・啓発【消費者庁】							個人情報保護法に関する説明会の開催状況（開催場所、参加者数、肯定的評価の割合）
	(K P I の現状) 「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」において、関係省庁からの報告により、「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるような環境の実施状況」に基づき施策の実施状況を把握した。							
(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進								(K P I の現状) 2015年9月から同年12月にかけて「個人情報保護法に関する説明会」を開催。 開催場所：10か所、参加者数：2,002人、各開催場所における肯定的評価：約85%

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
<p>③ パーソナルデータ利用に関する改正個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）の周知を含む。）</p>	<p>法律の審議状況・施行に関する状況を踏まえ、各施策の実施【内閣官房、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】</p>	<p>2016年1月1日に個人情報保護委員会が設置されたことを受けて、当該委員会を主体として改正個人情報保護法に基づく政令・規則等の作成や個人情報保護法の周知・啓発を含めた施策の実施【個人情報保護委員会、関係省庁等】</p>	<p>改正法の施行に向けて、法令等の周知・啓発を含めた各種施策の実施【個人情報保護委員会、関係省庁等】</p>	<p>改正個人情報保護法の2017年5月の全面施行を受けて、個人の権利利益の保護を図りつつデータ流通の円滑化を図るため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発・相談対応等を含めた各種施策の実施【個人情報保護委員会】</p>	<p>改正個人情報保護法の2017年5月の全面施行後3年を目的に、個人情報の保護に関する基本方針の策定及び推進等個人情報保護委員会の所掌事務を効率的に行うために必要な人的体制の整備、財源の確保その他の措置の状況について検討を実施。</p> <p>・ 同法の全面施行後3年ごとに個人情報保護に関する国際的動向、情報通信技術の進展、個人情報保護を活用した新産業の創出・発展の状況等について検討を実施。</p> <p>・ これらの検討の結果、必要があるものと認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講じる【個人情報保護委員会】</p>	<p>個人情報保護制度に関する説明会等の実施状況</p>			
<p>(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進</p>	<p>(K P I の現状) ※2018平成29年度 (2018平成29年12月1日時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年5月の改正個人情報保護法の全面施行に向けて、平成28年10月以降順次、同法に基づき政令・規則等が公布された。 ・また、「ガイドラインやQ&A、事務局レポート等が公表された。 ・個人情報保護法の説明会において改正法及び改正法に基づき政令・規則等の説明も行った。(2018平成29年度 (4月～10月) : 108454回 (2017平成28年度 : 174192回)) ・個人や事業者から多く寄せられた質問を踏まえ、2018年7月及び12月に「「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&A」を、2018年12月に「個人情報の保護についての法律に関するガイドライン (通則編)」を改正した。 ・2018年9月に、事業者及び消費者等向けに、名簿等個人データを適正に取り扱うための留意事項を取りまとめた注意喚起を個人情報保護委員会ウェブサイトで公表した。 ・2018年10月に、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体の情報共有の場として開催している認定個人情報保護団体連絡会において、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体の主な取組状況についての情報共有を行った。 ・消費者団体の関係者や消費生活相談員、自治会・中小企業関係者を招き、地方公共団体と連携してタウンミーティングを実施した。 								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

① 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備

「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第4次）」に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、新たなインターネット接続機器・サービス等への対応、青少年・保護者等に対する普及啓発の強化、インターネットを通じた青少年の犯罪被害の抑止対策など、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進する。【内閣府、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

青少年インターネット利用環境整備に必要な対応を検討するため、「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」を開催するとともに、当検討会の提言を受けて、子ども・若者育成支援推進本部において「青少年インターネット環境整備基本計画（第3次）」（平成27年7月30日）を決定した。

青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第3次）」に基づき、関係府省庁が協力して、青少年のインターネットの適切な利用に関する教育及び啓発活動、青少年有害情報フィルタリングの性能の向上及び利用の普及等、青少年のインターネットの適切な利用に関する活動を行う民間団体等の支援等の関連施策を着実に推進した。

「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の施行状況の把握のために必要なデータ収集を目的として、青少年のインターネット利用環境実態調査を実施した。

【内閣府】

② 個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）

※2016年以降は、「③パーソナルデータの利活用に関する制度改正」として実施

法の定め以上に個人情報の提供を控えたり、運用上作成可能な名簿の作成を取り止めたりするなど、いわゆる「過剰反応」が生じていることも踏まえつつ、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、法制度の周知徹底を図る（2015年12月まで）。【消費者庁】

<2015年度の実績>

個人情報保護法制の周知・啓発のため、全国10道府県において「個人情報保護法に関する説明会」を開催した。【消費者庁】

③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正（個人情報保護法改正後の個人情報保護法制の周知を含む。）

2017年5月に全面施行された改正個人情報保護法を踏まえ、個人の権利利益の保護を図りつつデータ流通の円滑化を図るため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発を含めた各種施策を実施する。【個人情報保護委員会、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

個人情報保護法について、「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」（平成26年6月24日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）に基づき、制度の見直しを行った。【内閣官房、特定個人情報保護委員会、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】

2015年9月に個人情報保護法等改正法が成立した（内閣官房、内閣府、消費者庁及び財務省共同協議）。

個人情報保護委員会組織令が2016年1月1日から施行されるなど、個人情報保護委員会の設置に係る政令等が整備された。また、2017年5月の改正個人情報保護法の全面施行に向けて同法に基づく政令・規則等が公布された。

さらに、個人や事業者から多く寄せられた質問を踏まえ、2018年7月及び12月に「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&Aを、2018年12月に「個人情報の保護についての法律に関するガイドライン（通則編）」を改正した。

【個人情報保護委員会】

改正個人情報保護法の成立後、周知広報のために説明会を実施した（2016年度：192回、2017年度：17445回、2018年度：113回（2018年12月31日現在）—（平成29年12月1日現在））ほか、消費者団体との意見交換会を実施した（2016年7月、2017年5月）。【消費者庁、個人情報保護委員会】

小学生高学年を対象とした子ども向けハンドブックを作成・配布するとともに、全国の消費生活センターの相談員等が相談対応時に参照できるよう、国民生活センターと連携し相談マニュアルを作成・配布した。

委員会ウェブサイトによくある質問集やお役立ち情報を掲載した消費者向けのページを開設した。

消費者団体の関係者や消費生活相談員、自治会・中小企業関係者を招き、地方公共団体と連携してタウンミーティングを実施した。

小学生を対象とした子供向けハンドブック及び動画を作成し、委員会ウェブサイトのキッズページで周知するとともに、小学校出前授業に活用した。また、小学生を対象とした個人情報の大切さをテーマとした標語募集を行った。

2018年10月に、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体間の情報共有の場として開催している認定個人情報保護団体連絡会において、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体の主な取組状況についての情報共有を行った。

平成29年5月30日の改正法の全面施行に伴い、「個人情報保護法相談ダイヤル」を運用し、個人情報保護法の解釈等に関する国民からの問合せに回答（2017年度：23,504件、2018平成29年度：8,456

件（2018年9月30日現在）~~14,309~~件）し、苦情や通報に対しては必要に応じ、報告徴収（2017年度：305件、2018年度：211件（平成29年9月30日現在）~~÷2~~件）、あっせん（2017年度：35件、2018年度：3件（2018平成29年9月30日現在）~~÷25~~件）や指導・助言（2017年度：270件、2018年度：139件（2018平成29年9月30日現在）~~÷116~~件）を行った。

また、2018年9月に、事業者及び消費者等向けに、名簿等個人データを適切に取り扱うための留意事項を取りまとめた注意喚起を個人情報保護委員会ウェブサイト上で公表した（当該取組については、2018年12月に公表された「架空請求対策パッケージ」の進捗状況等に関する取りまとめ資料においても、個人情報の漏えい等の防止や自らの個人情報の取扱いに関する周知・啓発等の取組の一つとして言及している。）。

改正個人情報保護法の全面施行によって、匿名加工情報の類型が新設され、個人情報の取扱いよりも緩やかな規律の下、自由な流通・利活用を促進するための環境が整備された。これを受けて、2018平成29年11月1日現在で、~~350150~~以上の事業者（小売、金融、医療・福祉等）が匿名加工情報の作成等を公表している。

【個人情報保護委員会】

個人情報保護法の改正案の検討に協力するとともに、平成27年9月から平成28年2月において、中小企業者向け改正個人情報保護法及びマイナンバー制度説明会を全国100か所にて開催した。【経済産業省】

④ マイナンバー制度の周知と適正な運用等

マイナンバー制度については、2016年1月からマイナンバーやマイナンバーカードの利用が開始され、2017年11月から情報連携やマイナポータルの本格運用が開始された。

マイナンバー制度における個人情報の保護については、マイナンバー制度に対する国民の理解を得つつ、制度の定着や利活用の推進に資する観点から、制度に関する正しい情報の周知・広報活動を行うほか、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等の保護措置の周知・啓発、行政機関等が実施する特定個人情報保護評価制度の推進により、特定個人情報の適正な取扱いを図る。【内閣府、個人情報保護委員会（改組前の特定個人情報保護委員会を含む。）、総務省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

マイナンバー制度の円滑な導入・定着を図るため、制度の概要に関する説明会を全国各地で行うとともに、テレビCMや新聞といった媒体を活用するなどして、積極的な周知・広報活動を行っている。具体的には、都道府県・指定都市・市区町村、民間事業者等を対象にしたマイナンバー制度等説明会を開催している（2018年11月1日未時点で615546回）。【内閣府】

全国各地においてガイドライン等に関する説明会を開催している（2018年11月1日未時点で645632回）。【個人情報保護委員会（改組前の特定個人情報保護委員会を含む。）】

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①越境消費者トラブルへの対応の強化	<p>国民生活センターにおける越境消費者トラブルの相談体制整備</p> <p>国民生活センターによる越境消費者トラブルに係る相談対応【消費者庁】</p> <p>海外機関との更なる連携強化・拡大【消費者庁】</p> <p>※越境消費者トラブルに関する消費者からの相談状況等を踏まえ、優先的に対応が必要とされる国・地域の機関を連携候補先として選定</p> <p>(K P I の現状) ※2018平成29年度 ・越境消費者相談受付件数：4,086件（平成28年度：4,475件） ・海外連携機関の管轄する国・地域数：新規1-2機関、計13+2機関（2017平成28年度：13+2機関、2322か国・地域）</p>								
	<p>越境消費者トラブルに関する相談対応状況及び海外連携機関の管轄する国・地域数</p>								
②在留外国人の相談に対する体制の強化	<p>地方消費者行政推進交付金(2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金)の活用等による、消費生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制の強化【消費者庁】</p> <p>国民生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制について、調査結果を踏まえた必要な措置として、訪日外国人向けの消費生活相談窓口の整備、情報提供・啓発【消費者庁】</p> <p>訪日観光消費者ホットラインの運用</p> <p>(K P I の現状) (イ) 在留外国人の対応を含む消費生活相談体制の強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため「地方消費者行政推進交付金」を交付した。2335都道府県において通訳の活用等の体制整備が図られている（2018平成28年4月21日時点）。 (ロ) 2018年12月に訪日観光消費者ホットラインを開設。 国民生活センターにおける在留外国人からの相談体制の整備の検討材料とするため、電話通訳サービス会社等に運用面や費用面等についてヒアリングを行うとともに、訪日外国人への消費者トラブルに関する注意喚起の実施に向けた検討・調整を行った。</p>								
	<p>(イ) 地方公共団体における在留外国人からの相談体制の整備状況 (ロ) 国民生活センターにおける在留外国人からの相談体制の整備状況</p>								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
<p>③ 二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話・協力等の実施</p> <p>④ 東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援</p>	<p>二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話、MOUの締結及び技術協力等の実施</p> <p>【消費省庁、外務省、関係省庁等】</p> <p>※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化</p>						<p>二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話、MOUの締結及び技術協力等の実施状況</p> <p>プロジェクトの進捗状況</p>	
	<p>諸外国への技術協力（ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト）【消費省庁、外務省】</p> <p>必要に応じた新規プロジェクトの検討【消費省庁、外務省】</p>							
<p>⑤ ④ 多国間の実効性ある経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会の国際会議への積極的な参画</p>	<p>(K P I の現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2017平成29年9月にアジア消費者政策フォーラムに参加し、意見交換等を行った。 ・2017平成29年7月に、ベトナム競争庁（VCA）職員が来日し、消費省庁から日本の消費者政策の紹介等の研修を行い、ベトナム消費者行政に大きく貢献するものと評価された。 ・2018年9月に内閣府特命担当大臣が訪越し、先方政府と消費者問題に係る意見交換を行った。 						<p>多国間協力の取組国際会議への参画状況</p>	
	<p>OECD消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る会議への積極的な参画【消費省庁、外務省、関係省庁等】</p> <p>※時宜に合った消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</p>							
<p>(K P I の現状) ※2018平成29年度</p> <p>第953回・第964回OECD消費者政策委員会（CCP）、第164回・第175回OECD CCP製品安全作業部会に参加し、消費者政策に関する日本の取組の紹介や各国の取組について意見交換を行った。CCPでは、引き続き副議長を務めるとともに、CCP製品安全作業部会でも副議長を務めている議長に再々選された。（2017平成28年度：第931回・第942回OECD CCP消費者政策委員会、第142回・第153回OECD CCP製品安全作業部会に参加。また、平成28年6月のOECDデジタル経済に関する関係級会合に参加。）</p>								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	[参考]			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
<p>⑥⑤海外消費者関係法及び執行のための国際ネットワーク(I-CPE-N)等を通じた消費者保護関係との国際的な連携</p>									海外消費者保護関係法執行機関との国際的な連携の状況
(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	<p>I-CPE-N会合への参画や、I-CPE-Nが推奨する「インターネット・スウィープ」等への参加による海外の消費者保護関係法執行機関との国際的な連携の強化【消費者庁、関係省庁等】 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</p> <p>(K P I の現状) 2018平成29年4月、11月にI-CPE-N(消費者保護及び執行のための国際ネットワーク)の本会合に出席。I-CPE-Nが推奨する「詐欺防止月間」(2018平成29年5月)及び「インターネットスウィープ」(2018年2月)を実施。</p>								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

① 越境消費者トラブルへの対応の強化

国民生活センターにおける越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、消費者に対して相談内容に応じた助言や情報提供を行う。

また、海外機関との更なる連携強化・拡大に努め、越境取引における消費者トラブルへ効果的に対応する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

国民生活センターにおいて越境消費者トラブルの相談体制の整備をし、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始した。2018平成29年度(4～9月)は3,1154,086件(2015年度：4,299件(2015年6月から2016年3月まで)、2016年度：4,475件、2017年度：4,086件)の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行うとともに、特に2015年7月に相談が急増した案件について、消費者への注意喚起情報をウェブサイトに掲載した。

国民生活センター越境消費者センター(C C J)は、2015年度は2機関(ロシア及び韓国)と、2016年度は4機関(タイ、フィリピン、英国及びマレーシア)と、2017年度は2機関(台湾、南米・スペイン)と、2018年度は1機関(香港。2019年1月現在)と新たに正式提携し、提携機関は合計で1342機関、管轄する国・地域数は合計で2423か国・地域となった(2015年度：8機関、18か国・地域、2016年度：12機関、22か国・地域)。さらに、2015年11月には豪州、同年12月にはタイ及びフィリピン、2016年10月にはニュージーランド、同年11月には英国、2017年1月にはインド、同年11月にはオランダ、ドイツ及びフランス、2018年2月には中国、2019年1月にはスウェーデン、スイス及びイタリアの消費者機関と連携の在り方等に関する意見交換を実施した。【消費者庁】

[参考] 2020年度～2022年度の取組

当該年度でC C Jと連携関係のない国・地域のうち、消費者から寄せられる相談の状況等を踏まえ、優先される国・地域の消費者相談機関等を中心に、C C Jとの連携を拡充していく。【消費者庁】

② 在留外国人の相談に対する体制の強化

地方消費者行政推進交付金(2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金)の活用等により、消費生活センター等における在留外国人(在日・訪日外国人)に対する消費生活相談体制を強化する。また、国民生活センターにおける在留外国人(在日・訪日外国人)に対する消費生活相談体制について、調査結果を踏まえた必要な措置として、訪日外国人向けの消費生活相談窓口の整備及び情報提供・啓発を実施する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

在留外国人の対応を含む消費生活相談体制の強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため「地方消費者行政推進交付金」を交付するとともに、都道府県への調査聴き取りの結果、2348都道府県において通訳の活用等の体制整備が図られていた(2018平成27年442月1日現在)。国民生活センターにおける在留外国人からの相談体制の整備に係る必要な調査等について検討し、相談体制の整備の

検討材料とするため、電話通訳サービス会社等に運用面や費用面等についてヒアリングを行った。なお、全国の消費生活センター等から解決困難な案件の相談が寄せられる「経由相談」において、情報通信関係での在留外国人の消費者トラブルが複数寄せられたため、問題点を整理し、事業者等にもヒアリングを行い、解決方法等を各地の消費生活センター等にフィードバックした（2015年度）。

また、訪日外国人の消費者トラブルに対応するための情報提供について、関係各所と協議した（2017年度）。

国民生活センターに直接寄せられた在留外国人からの相談は、2018平成29年度（9月末時点）は5件（2015年度：943件、2016年度：843件、2017年度：4件）あった。

なお、訪日外国人の消費者トラブルの未然防止を図るため、国民生活センターは、J N T O（独立行政法人国際観光振興機構）と共同して中国人旅行者向けの注意喚起を作成し、2018年2月1日付けでJ N T Oの訪日外国人向けウェブサイト（中国語・簡体字版）に掲載した。

また、国民生活センターにおいて、訪日外国人が日本滞在中に消費者トラブルに遭った際の電話相談窓口の開設に向け準備を行った（2018年12月開設。対応言語は、英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・日本語の6か国語）。

【消費者庁】

- ③ 二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話・協力等の実施
二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話や、MOUの締結及び技術協力等の実施により、消費者問題に係るを通じ二国間・地域間のて、情報共有や国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、外務省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

1) アジア消費者政策フォーラム及び日中韓消費者政策協議会への参加

2015平成27年7月及び2017平成29年9月にASEAN各国等が参加するアジア消費者政策フォーラム、2016平成28年7月に日中韓消費者政策協議会に参加し、各国と意見交換等を行った。

【消費者庁】

④ 東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援

ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト（消費者保護行政機関によるベトナムの消費者権利保護法（平成23年施行）に基づく行政機関等の能力向上、消費者保護の推進等を目的とするプロジェクト（平成29年7月まで））を推進する。【消費者庁、外務省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

2) ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト（ベトナムの消費者権利保護法（2011年施行）に基づく行政機関等の能力向上、消費者保護の推進等を目的とするプロジェクト）の実施

当該プロジェクトでは、2015平成27年4月及び5月にベトナムに赴き、プロジェクトの作業方針等について意見調整を実施。また、2016平成28年3月にもベトナムに赴き、プロジェクトで支援しているベトナム消費者保護法Q&Aの最終化に向けた協議を実施するとともに、今後の協力

の方向性について議論した。2016平成28年8月及び2017平成29年7月には、ベトナム競争庁（VCA）職員が来日し、消費者庁から日本の消費者政策の紹介等の研修を行い、ベトナム消費者行政に大きく貢献するものと評価された。【消費者庁、外務省】

3) 内閣府特命担当大臣による訪越

2018年9月、内閣府特命担当大臣が訪越し、先方政府との間で消費者問題についての意見交換を行った。【消費者庁、外務省】

④⑤ 多国間協力の実施経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画

OECD消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、グローバル化する消費者問題について、多国間における国際会議に積極的に参画し、消費者政策に関する情報共有等を通じて、国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、外務省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度から2018平成29年度まで、毎年2回開催されたOECD消費者政策委員会及びOECD製品安全作業部会にそれぞれ参加した。日本は、消費者政策委員会及び、製品安全作業部会のビューロー（幹事役）の一端を担ってきており、消費者政策委員会では、引き続き副議長を務めるとともに、製品安全作業部会については、2016年1月から2018年12月まで議長を務め、2019年1月からは副議長を務めている同年11月に再選、11月に再々選された。

また、日本がG20の議長国を務める2019年に、関係国の消費者行政機関等が出席する消費者政策国際会合を開催することを決定した。【消費者庁、外務省】

⑤⑥ 海外消費者関係法保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）等を通じた消費者保護関係機関との国際的な連携

国境を越えた不正取引への取組を推進するため、海外のICPEN会合への積極的な参画や、ICPENが推奨する「インターネット・スウィープ」等に毎年参加すること等を通じて、消費者保護関係法執行機関との国際的な連携の強化を図る。

【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度から2018平成29年度は、年2回開催されたICPEN（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の本会合に出席するとともに、同機関した。また、当該各年度の5月にICPENが推奨する「詐欺防止月間」を各年度の5月に、平成27年11月及び平成28年9月に「インターネット・スウィープ」を2015年11月、2016年9月及び2018年2月に実施した。【消費者庁】